



Curso ISO 9001:2008 Qualidade em Serviços

**Guia Fundamental para Gestão de
Qualidade em Serviços**

Objetivo

Capacitar os participantes a interpretar os requisitos da Norma ISO 9001:2008, relacionados aos princípios de gestão, a fim de obterem o entendimento necessário na implementação ou manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade da organização.

Público alvo

Gestores, Líderes de Processos, Representantes da Direção, Consultores e Profissionais interessados em Gestão da Qualidade.

Benefícios

- Conhecimento sobre o histórico das Normas NBR ISO 9000, sua importância para padrões de excelência em serviços.
- Entendimento sobre a aplicação dos requisitos da Norma NBR ISO 9001:2008 na Gestão da Qualidade organizacional.
- Interpretar os requisitos da norma de forma voltada para a realidade das organizações prestadoras de serviço.
- Permitir a efetiva implementação do SGQ pelos participantes, considerando os requisitos estratégicos e táticos apresentados.

Metodologia de ensino

Exposição interativa com apresentação de estudo de casos e exercícios práticos. O curso tem como proposta preparar o participante para a Gestão da Qualidade em seus aspectos essenciais, através de abordagem teórica e prática. Propiciando um suporte para elucidação de dúvidas durante e após o término imediato do curso, sendo que os certificados de participação serão fornecidos aos que obtiverem frequência igual a 100% das aulas e preenchido o exercício de fixação de aprendizagem.



Pré requisitos

Não há pré-requisitos para este curso.

É recomendado conhecimento básico sobre as abordagens de Gestão da Qualidade e de Gestão por Processos de forma geral. Algumas leituras básicas poderão ser sugeridas pelo instrutor antes do início do curso (sem custo adicional).

Conteúdo Programático

- ISO, FUNDAÇÃO E OBJETIVOS.
- HISTÓRICO DAS NORMAS ISO 9000.
- PRINCÍPIOS DA QUALIDADE, CONFORME NORMA ABNT NBR ISO 9000:2005.
- ISO 9001:2008 - REQUISITOS GERAIS – Documentos e registros do Sistema de Gestão da Qualidade.
- ISO 9001:2008 - RESPONSABILIDADES DA DIREÇÃO – Foco no cliente, política da qualidade, objetivos da qualidade, planejamento da qualidade, responsabilidades/autoridade, representante da direção, comunicação interna e análises críticas do SGQ.
- ISO 9001:2008 - GESTÃO DE RECURSOS – Competência/treinamento, infraestrutura e ambiente de trabalho.
- ISO 9001:2008 - REALIZAÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO – Planejamento, processos relacionados a clientes, projeto/desenvolvimento, aquisição, produção/fornecimento, identificação/ rastreabilidade, propriedade do cliente, preservação do produto e controle de dispositivos para medição e monitoramento.
- ISO 9001:2008 - MEDIÇÃO ANÁLISE E MELHORIA – Satisfação dos clientes, auditoria interna, medição e monitoramento (processos e serviços), controle de produto não conforme, análise de dados, ação corretiva e preventiva.
- Desenvolvimento de laboratório vivencial (dinâmicas) para melhor entendimento da teoria aplicada.



Carga Horária: 12 horas (09:00h às 18:00h primeiro dia e 9:00 as 13:00 no segundo) – 1,5 dias

Facilitador:

JOÃO CARLOS DE NORONHA

Atua, desde 1990, como auditor, consultor, palestrante, instrutor na área de qualidade em serviços e é fundador da NV Consultoria – www.nvconsultoria.com.br.

Sua atuação e experiência profissional:

- Instrutor facilitador de treinamento credenciado IATA (Associação Internacional de Transportes Aéreos).
- Auditor líder em Sistemas da Qualidade ISO 9001:2008 (LEAD ASSESSOR, SGS ICS CERTIFICADORA).
- 19 anos de experiência na área de consultoria em Gestão da Qualidade.
- Consultor em programas de CCQ - Círculos de controle da Qualidade, CEP - Controle Estatístico de Processos e 5'S - Sensores de Organização, Ordem e Limpeza.
- Consultor especializado na implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade - modelo personalizado ou ISO 9001:2008.
- Instrutor facilitador nos módulos técnicos e comportamentais relacionados à Gestão da Qualidade - atendimento, vendas, liderança, motivação, Normas ISO 9001:2008, auditor interno, entre outros.
- Implantação de Sistemas de Gestão da Qualidade - treinamentos, palestras, auditorias, assessoria/ consultoria, planejamento estratégico e pesquisas.
- Projetos técnicos desenvolvidos: Sistema de Gestão da Qualidade Específico, Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008, Melhoria Contínua.
- Autor do livro “Caixa Preta”, com o subtítulo “Revelando mitos e realidades em que organizações, na busca de padrões de excelência, desafiam seus clientes permanentemente” – Editora Scortecci – www.scortecci.com.br.